Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

31 765 Kwaliteit van zorg

Nr. 194 BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 februari 2016

Het programma «Waardigheid en Trots, Liefdevolle zorg voor onze ouderen» loopt nu één jaar. Voor de uitvoering van het programma hebben de NPCF, LOC, V&VN, Verenso, Actiz, BTN, ZN, het Zorginstituut, de IGZ en VWS de handen in één geslagen in de Taskforce Verpleeghuizen. De Taskforce ziet de uitvoering van het programma als gezamenlijke verantwoordelijkheid. Bij deze brief bied ik u namens de Taskforce de tweede voortgangsrapportage aan van het plan «Waardigheid en Trots». [1] [2]

In het eerste jaar is veel losgemaakt. Het is van belang deze beweging nu verder te brengen en te borgen. Ik ben blij dat er structureel € 200 miljoen extra middelen beschikbaar zijn grotendeels voor opleiding van personeel en extra dagactiviteiten voor bewoners. In de eerste voortgangsrapportage heb ik weergegeven hoe de uitvoering in de eerste maanden is verlopen. De uitvoering zat deels nog in de opstartfase. Tegelijkertijd was er ook al een aantal belangrijke stappen gezet. Nu, een half jaar verder, blijkt duidelijk dat belangrijke elementen uit Waardigheid en Trots goed op stoom zijn. Tegelijkertijd blijkt dat er geen gemakkelijke en snelle oplossingen zijn; we hebben met elkaar nog een lange weg te gaan. Daarbij kijk ik ook naar andere maatregelen om te waarborgen dat voor ouderen de zorg zich voegt naar hun leven en niet andersom. Alleen op die manier kunnen ouderen die 24 uur per dag voor alledaagse zaken afhankelijk zijn van anderen een waardig leven met zorg houden. Het betreft maatregelen op het terrein van zorginkoop, bekostiging en verantwoording. Met de brief over vernieuwing in de wet langdurige zorg, die ik voor het Algemeen Overleg Wet langdurige Zorg van 3 maart aanstaande aan uw Kamer stuur, geef ik invulling aan de motie van Dijk

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl
[2] Op 26 juni 2015 heb ik u geïnformeerd over de voortgang van het plan Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen (Kamerstuk 31 765, nr. 147).

kst-31765-194
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2016

c.s. en de toezeggingen over persoonsvolgende bekostiging aan de heer Van 't Wout.[3]

Resultaten Waardigheid en Trots

De uitvoering van het programma loopt conform planning. Ik zie veel enthousiasme om er aan mee te werken. Veel zorginstellingen zijn gedreven te laten zien hoe zij werken aan het centraal stellen en versterken van de relatie tussen bewoner, naasten en de zorgverleners zodat de zorg optimaal het leven van de oudere ondersteunt. Dat is immers de belangrijkste doelstelling van Waardigheid en Trots. Partijen spannen zich in om gezamenlijk een beweging te maken naar een andere verpleegzorg. Ik zie veel bereidheid om inzichten met elkaar te delen en van elkaar te leren. De belangrijkste resultaten in het eerste jaar zijn:

– Een nieuwe visie op verpleegzorg en de start van een nieuw kwaliteitskader (zie ook hierna);[4]
– Het bevriezen van de CQ-index;
– De start met de ruim 150 Waardigheid en Trots-aanbieders, in circa 680 locaties, die de handschoen hebben opgepakt om een best practice te worden;
– Geïntensiveerd toezicht door de IGZ op geïdentificeerde risico-instellingen;[5]
– Een eerste jaar werken en ervaring opdoen met het dialoogmodel zorgkantoren-zorgaanbieders bij de zorginkoop;
– Cliëntervaringen in beeld: NPCF heeft in 2015 ca. 9.000 cliëntervaringen verzameld en op www.zorgkaartnederland.nl geplaatst. Vanaf 2016 is gepland om jaarlijks 25.000 reviews te verzamelen;
– Inzicht in personeelsbezetting: Eerste stappen op weg naar een personeelsleidraad (zie hierna);
– De start van de ondersteuning door « Invoorzorg!» van een 30-tal verpleeghuizen dat zichzelf heeft aangemeld voor kwaliteitsverbetering;
– De inzet van structureel € 200 miljoen euro extra middelen in de verpleegzorg grotendeels voor opleiding van personeel en extra dagactiviteiten voor bewoners.

Belangrijk onderdeel van het programma is het organiseren van dialoog en betrokkenheid van de ouderen zelf, medewerkers en ander personeel die dagelijks in de zorg werken. Naast vele werkbezoeken en «meeloopdagen» is in 2015 een landelijke congres cliëntenraden georganiseerd en hebben vertegenwoordigers van cliëntenraden en personeel uit de zorg op 3 juli 2015 de selectie bepaald van de ruim 150 deelnemers aan Waardigheid en Trots. De landelijke aftrap met alle deelnemers heeft 2 november 2015 plaatsgevonden. Op dit moment vinden veel bijeenkomsten plaats van de 150 aanbieders. De website van Waardigheid en Trots is met vele inhoudelijke artikelen en goede voorbeelden, circa 2.500 abonnees en circa 13.500 bezoekers iedere maand, een succesvol instrument.

Rapport College voor de Rechten van de Mens

In de commissiebrief van d.d. 5 februari 2016 heeft uw Kamer gevraagd om een reactie op het rapport van het College voor de Rechten van de Mens. Deze treft u hierbij aan.

---

[3] Kamerstuk 33 891, nr. 106, Plenaire behandeling Wlz op 10 september 2014 (Handelingen II 2013/14, nr. 107, items 4 en 8).
[4] Ouderen in zorghuizen: broze mensen én leefplezier», J. Coolen, september 2015.
[5] Tussenrapportage Kwaliteitverpleeghuizen sterk verbeterd, IGZ, 12 oktober 2015.

Het enthousiasme uit de zorgpraktijk om optimale kwaliteit van leven te bereiken, sluit naadloos aan op de visie op goede zorg zoals het College voor de Rechten van de Mens onlangs heeft geschetst in haar rapport over mensenrechten en ouderenzorg. De gehanteerde invalshoeken van waardigheid, autonomie en bejegening sluiten goed aan. De publicatie van het College valt uiteen in twee delen: een juridisch kader over de relatie tussen mensenrechten en de zorg voor oudere mensen en een empirisch onderzoek in zes verpleeghuizen naar de naleving van deze mensenrechten. Het is voor het eerst dat zo grondig de relatie tussen mensenrechten en ouderenzorg is beschreven; dat alleen al maakt het een rapport van grote waarde. Het rapport schetst in het empirisch deel een genuanceerd beeld en concludeert dat het met de naleving van de mensenrechten in de verpleeghuizen lang niet slecht gesteld is. Ik ben blij met deze conclusie, maar deel ook de constatering dat een aantal zaken aandacht behoeft, met name waar het gaat om een zinvolle daginvulling. «Te veel mensen hebben te weinig om handen», zo stelt het College. Precies om die reden heb ik tijdens de laatste begrotingsbehandeling extra middelen voor een zinvolle daginvulling beschikbaar gesteld. Alle verpleeghuizen kunnen daarvoor, samen met de Cliëntenraad, acties in gang zetten. Ook de overige acties uit Waardigheid en Trots bieden voldoende aanknopingspunten om de aanbevelingen van het College een plek te geven in het programma.

Nieuw kwaliteitskader verpleegzorg

Partijen in de Taskforce hebben op basis van de notitie *Ouderen in zorghuizen: broze mensen én leefplezier* de eerste stap gezet in de ontwikkeling van een nieuw inhoudelijk kader voor kwaliteit: het vaststellen van de elementen voor goede verpleegzorg. Dit is januari jongstleden aangeboden aan het Zorginstituut Nederland. U vindt dit als bijlage bij deze voortgangsrapportage[6]. Bij het definiëren van de belangrijkste elementen van kwaliteit van verpleegzorg en de vertaling hiervan naar instrumenten, vullen partijen de definitie van kwaliteit eerst vanuit het perspectief van het leven van de oudere en zijn naasten in. Vervolgens formuleren zij wat dat betekent voor het gedrag van de zorgverlener; hoe kan de zorgverlener de oudere het beste ten dienste staan? Tot slot wordt bepaald wat de zorgorganisatie moet doen om de relatie tussen de oudere, zijn naasten en de zorgverlener zo goed mogelijk te ondersteunen en daarmee een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor oudere te bereiken. Op basis van dit inhoudelijk kader werken betrokken partijen voor 1 oktober 2016 de consequenties voor transparantie en verantwoording uit door te bepalen hoe de elementen van goede verpleegzorg zichtbaar kunnen worden gemaakt. Daarbij gaat het niet alleen om het meten van indicatoren, maar ook om andere manieren, zoals een narratieve methode. De inspectie en zorgkantoren zijn daarbij betrokken. Tegelijkertijd worden op veel kwaliteitsonderdelen door de 150 deelnemers van Waardigheid en Trots vernieuwende aanpakken ontwikkeld. Bijvoorbeeld rondom het zorgleefplan, HACCP of het voeren van de dialoog over welbevinden. De ervaringen hiervan zullen mee worden genomen in de ontwikkeling van het kwaliteitskader. Het kwaliteitskader moet zijn gestoeld op ervaring in het veld van personeel en bewoners. Daarom hebben betrokken partijen afgesproken het kwaliteitskader op een aantal zorglocaties nader uit te werken. Daarbij wordt tegelijkertijd bezien welke huidige registratie- en verantwoordingsvereisten geschrapt kunnen worden als onderdeel van de aanpak om administratieve lasten te verminderen.

---

[6] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

Inzicht in personeelsbezetting

Eén van de belangrijke vraagstukken over de kwaliteit van verpleegzorg betreft het personeel. Daarom heb ik in debat met uw Kamer eerder al aangegeven het noodzakelijk te vinden om, naast het ontwikkelen van een leidraad, meer inzicht te krijgen in de samenstelling van het personeelsbestand en de relatie met kwaliteit van zorg. Ik heb daarvoor geïnitieerd:

– literatuuronderzoek van de Universiteit Maastricht naar alle bekende, wetenschappelijke studies die gaan over de relatie tussen de inzet van personeel en de kwaliteit van zorg of kwaliteit van leven (april 2016);
– onderzoek van het Consortium AZW, waarin een «foto» van de huidige personele samenstelling in de verpleeghuizen in Nederland en de situatie omtrent opleiden en deskundigheidsbevordering wordt gemaakt. Het gaat daarbij om het verkrijgen van een kwalitatief en kwantitatief beeld van de stand van zaken op dit moment (september 2016);
– Een onderzoek naar de personeelssamenstelling van een aantal individuele verpleeghuizen, dat gericht is op het inzichtelijk maken van de bestaande praktijkvariatie (juni 2016).

Inzicht in benodigde personeelsbezetting op de werkvloer is evenzo van belang. In Waardigheid en Trots is hiervoor opgenomen dat er voor 1 januari 2016 een leidraad is ontwikkeld voor een verantwoorde personeelssamenstelling. Door de taskforcepartijen is hiertoe een eerste stap gezet en als bijlage bij deze voortgangsrapportage gevoegd[7]. Het is belangrijk om te benadrukken dat het nog geen eindproduct is. De testfase vindt in de eerste helft van 2016 plaats. Beoogd is om een instrument te ontwikkelen dat door bestuur, management en teams kan worden gebruikt om tot een juiste teamsamenstelling te komen, op grond van een kwalitatieve analyse.

Onderzoeken naar ervaringen en tevredenheid van personeel

In het algemeen overleg van 18 november 2015 over de verpleeghuizen (Kamerstuk 31 765, nr. 191) heb ik toegezegd om bij deze voortgangsrapportage ook in te gaan op de enquêtes van SP en FNV. Deze enquêtes geven een beeld van hoe de medewerkers in de verpleeg- en verzorgingshuizen de werkdruk en de kwaliteit van zorg ervaren. Dit beeld toont eens te meer aan dat dit een onderwerp is dat aandacht behoeft. Tegelijkertijd constateer ik dat er ook ander onderzoek is, over hetzelfde onderwerp. Daaruit blijkt dat het ondanks dat het in de zorg regelmatig hard werken is, zorgmedewerkers over het algemeen tevreden zijn met hun werk. Ik wil daarom niet dat het beeld ontstaat dat werken in de zorg een ontbering is. Men werkt hard, maar met plezier, zo blijkt ook uit het op 12 januari 2015 verschenen rapport *De aantrekkelijkheid van werken in de zorg 2015.* [8] Verpleegkundigen en verzorgenden geven hun baan gemiddeld een 7,6 als rapportcijfer. Er zijn ook zorgen. Beide rapporten wijzen op toegenomen werkdruk in verpleeghuizen. In het Nivel-rapport wordt aangegeven dat om het werk aantrekkelijker te maken respondenten binnen de intramurale ouderenzorg wijzen op verlaging werkdruk, meer personeel aan het bed en minder administratieve lasten. Door meer inzicht in de personeelssamenstelling (hiervoor beschreven) wil ik deze kwalitatieve ervaringen koppelen aan de huidige personeelssamenstelling in de verpleeghuizen.

Ik vind het in belangrijk dat er aandacht is voor de arbeidomstandigheden en het werkplezier van de zorgwerker. De relatie tussen cliënt en zorgver-

---

[7] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl
[8] Nivel, 2016. Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

lener kan alleen tot bloei komen wanneer er sprake is van voldoende, deskundig en goed toegerust personeel dat de complexiteit van de zorgvraag begrijpt en daar, samen met de cliënt en zijn verwanten, de goede afwegingen in kan maken. Ervaren werkdruk is niet alleen een kwestie van de hoeveelheid personeel. Er zijn meer zaken die de ervaren werkdruk beïnvloeden, bijvoorbeeld waardering, voldoende kennis en ervaring om het gevraagde werk te kunnen uitvoeren en bijvoorbeeld ruimte om het werk zelf in te delen. Als de werkdruk structureel te hoog is, moeten in overleg tussen bestuurder en personeelsvertegenwoordiging maatregelen worden genomen. Omdat voldoende en deskundig personeel cruciaal is voor de kwaliteit van zorg, is binnen Waardigheid en Trots ook veel aandacht voor deskundigheid van het personeel, voor opleidingen en de juiste personeelssamenstelling. Daarnaast steunt het kabinetdiverse projecten van de sector die de arbeidsomstandigheden verbeteren. Bijvoorbeeld projecten als Gezond&Zeker en Excellente Zorg. De inspectie SZW geeft met de sectoraanpak Zorg & Welzijn ook een impuls aan de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting. Daarnaast ondersteunt het kabinet (SZW) diverse projecten die gericht zijn op verbetering van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Vernieuwing van het toezicht

Het is primair de verantwoordelijkheid van de bestuurder en interne toezichthouders om de kwaliteit van zorg op z'n manier in te richten, te bewaken en te verbeteren dat bewoners een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven ervaren. Het externe toezicht door IGZ toetst die kwaliteit en speelt zodoende eveneens een belangrijke rol in kwaliteitsverbetering. In Waardigheid en Trots volg ik een twee sporenbeleid.
Ten eerste vernieuwt de IGZ het toezicht door het meer in te richten door de ogen van de cliënt. Een eerste, veelbelovende rapportage daarover heeft u vorig jaar ontvangen. Dit wordt in 2016 doorgezet. Bezorgdheid bestaat over een deel van de zorgaanbieders of zorglocaties die geen hulp vragen en waar het maar niet lukt om zodanige verbeteringen te bereiken dat bewoners daar blijvend goede, persoonsgerichte zorg krijgen. Ik verwijs naar de tussenrapportage van de IGZ uit oktober 2015, waarin de Inspectie aangeeft bij enkele locaties veel bezoeken af te leggen en constateert dat noodzakelijke verbeteringen niet altijd structureel beklijven.

Ik heb hierover met de Inspectie gesproken. De Inspectie heeft mij gemeld in de komende periode meer gerichte maatregelen te nemen. Daar waar de zorg langdurig onder de maat is, bewoners niet kunnen rekenen op veilige zorg met voldoende persoonlijke aandacht en er geen vertrouwen is in het verbeterpotentieel, zal de aanwijzingsbevoegdheid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) worden ingezet, passend in het opschalende toezichtsmodel dat de Inspectie hanteert. Daarbij gaat het om het totale spectrum van de aanwijzingsbevoegdheid, inclusief de mogelijkheid om afdelingen te sluiten of leden van de Raad van Bestuur of Raad van Toezicht toe te voegen of te vervangen. De Inspectie werkt dit uit in een toezichtsvisie en nieuw toezichtskader. Deze nieuwe wijze van gericht toezicht vereist uiteraard ook zorgvuldigheid. Maar we kunnen de verpleegzorg in Nederland alleen naar een hoger niveau trekken als we scherp zijn op de ondergrens.

Tot slot

Waardigheid en Trots «loopt» nu één jaar. Ik zie dat het programma op veel steun kan rekenen en veel energie losmaakt bij alle betrokken partijen; van de werkvloer tot bestuurders, van cliëntraden tot toezichthouders en inkopers. Het is van belang deze beweging nu verder te

brengen en te borgen. Een ander kwaliteitsbegrip (kwaliteit van leven), voldoende en deskundig personeel, meer samenspel tussen zorgverleners, ouderen met hun verwanten en een vernieuwd toezicht blijven daarbij de kernelementen. Het gaat daarbij niet om een «quick fix», maar om een vastberaden lange adem.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn